



Allo sbaraglio

Immaginate di essere alla guida di una comoda e lussuosa berlina durante un viaggio di lavoro. Improvvisamente una spia sul cruscotto vi avvisa di un'anomalia ed il motore comincia a funzionare sempre peggio fino a spegnersi. Dopo aver accostato, telefonate al servizio di assistenza stradale con il quale avete saggiamente stipulato un contratto. L'operatore del call center, dopo avervi avvisato che nel caso in cui il guasto dovesse dipendere da voi, vi verrebbe addebitato l'intervento, vi rassicura riguardo l'arrivo di un tecnico.

Dopo una lunga attesa arrivano i soccorsi: dal furgone scende un tecnico il quale comincia a esaminare l'esterno dell'auto con evidente perplessità. Quando chiedete spiegazioni vi viene risposto che in realtà lui (o lei, non importa) è un gommista: siccome i suoi colleghi elettrauto non erano disponibili e dato che si occupa di autovetture pure lui, è stato incaricato di cercare di risolvere il problema.

A meno di una provvidenziale botta di... fortuna, il vostro problema è destinato a rimanere tale.

Fatte le opportune distinzioni, i TOF sono organizzati allo stesso modo: persone fatte girare come le palline di un flipper, nella maggior parte dei casi senza gli idonei strumenti né un'adeguata formazione specifica (peraltro inutile: è notorio che per conoscere un'attività sia sufficiente vedersi assegnato il corrispondente *skill*) che copiando il format di una famosa trasmissione televisiva, la quale prevedeva l'esibizione di "dilettanti allo sbaraglio", vedono mortificata decenni di professionalità individuale, con l'unico scopo di cercare raggiungere gli obiettivi contingenti del responsabile di turno.

Tornando all'esempio iniziale: come valuteremmo soddisfazione e *customer care* se avessimo realmente vissuto quell'esperienza?

Per inciso, il ragionamento non cambierebbe nemmeno se avessimo forato uno pneumatico e si presentasse un elettrauto sprovvisto di attrezzi...

Bolzano, 18/03/2018

Il Coordinamento Regionale